



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.214

### TÍTULO: SUPERBOTCHAT – WHATSAPP CORPORATIVO

#### 1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Instrução de Trabalho tem como objetivo descrever a sistemática de utilização e proteção de dados pessoais através do uso de WHATSAPP Corporativo, conforme determina a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

#### 2. RESPONSABILIDADE

Conforme determina à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, toda troca de mensagens será gravada pelo período de 5 anos e suas mídias de 6 meses.

A ferramenta deverá ser utilizada apenas para fins de trabalho e contará com auditorias internas para controle e monitoramento do uso adequado e análises de possíveis vazamentos de dados.

A área de TI será responsável por todas as ações e soluções que envolverem a ferramenta Superbotchat – WhatsApp Corporativo.

#### 3. PROCEDIMENTO

##### 3.1. USANSO O SUPERBOTCHAT – WHATSAPP CORPORATIVO

1. Acesse o endereço: <https://app.superbotchat.com/login>;
2. Realize o login conforme as credenciais disponibilizadas pela área de Tecnologia da Informação;
3. O sistema é separado por categorias:

##### *Mensagens recebidas:*

- **Fora de hora:** são as mensagens recebidas fora do horário de trabalho para o setor de interesse, assim é possível da continuidade no atendimento;
- **Aguardando:** são as mensagens que foram direcionadas pelo Chatbot e estão dentro do horário de trabalho aguardando serem atendidas;
- **Manual:** São as mensagens que você iniciará a conversa selecionando um contato da lista e encaminhando a mensagem para o contato.

##### 3.2. ADICIONANDO CONTATOS

Para adicionar novos contatos no Superboatchat – WhatsApp Corporativo, será necessário seguir as seguintes etapas:

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	0	IT Nº 1214	15/09/2023	1/3

(\*) Indica alteração em relação ao documento anterior



# Sulplast Fibra de Vidro e Termoplástico LTDA.

## INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.214

1. Clique na lista de contatos
2. Clique em novo contato
3. Preencher os seguintes campos: **Apelido; Email; Empresa: Sulplast; Telefone com o DDD; Empresa: Sulplast**

**Novo contato**

Nome da agenda

Nome do contato

Empresa  
Sulplast Fibra Vidro Termoplastico Ltda.

+55

Observação  
Empresa do Fornecedor

Empresa  
Sulplast Fibra Vidro Termoplastico Ltda.

☐ Ativar fidelização nesta empresa

Usuário

☐ Enviar para o setor no caso do usuário offline

Apelido  
fornecedor

Email  
fornecedor@fornecedor.com.br

TAGS

Telefone

Setor

CANCELAR

SALVAR

Obs: Caso precise fidelizar esse contato para que sempre seja atendido pelo seu setor, deverá clicar a opção **ativar fidelização nesta empresa** e selecionar o Setor.

O nome do contato só será exibido na lista de Contatos após o mesmo permitir em seu próprio dispositivo.

Também será possível cadastrar o contato diretamente no WhatsApp através do aparelho celular disponível na Recepção/Diretoria.

### 3.3. ENVIO E TROCA DE MENSAGENS




Para iniciar um envio/troca de mensagens as etapas abaixo deverão ser utilizadas:

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	0	IT Nº 1214	15/09/2023	2/3

(\*) Indica alteração em relação ao documento anterior



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.214

1. **Manualmente:** Localize o contato na lista de Contatos  e clique na mensagem , selecione o Canal: Sulplast; selecione o seu setor, escreva a mensagem e após clique em OK;
2. Selecione a mensagem que está em um dos grupos **Fora de hora; Aguardando; Manual;** e clique em atender;
3. Após é possível continuar a conversa, enviar áudio e anexo. **Não é possível fazer ligação.**  
OBS: Poderá transferir o atendimento para outra pessoa que utiliza o Superbotchat - WhatsApp Corporativo, clicando em , podendo encaminhar por setor ou manualmente selecionando o usuário desejado, após seleção da opção desejada clique em **Transferir**.
4. Para finalizar a conversar, clique no botão superior **FINALIZAR**, deixando flegado a opção **enviar mensagens de encerramento** e clique em **SIM** para finalizar. O contato será notificado que a conversa foi encerrada e receberá um protocolo do atendimento.

### 4. REFERÊNCIA

LEI GERAL DA PROTAÇÃO DE DADOS- LGPD  
IATF 16949 /ISO9001/ISO14001

### 5. DISTRIBUIÇÃO

Coordenadoria da qualidade  
Tecnologia da Informação  
Todas a áreas administrativas

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	0	IT Nº 1214	15/09/2023	3/3

(\*) Indica alteração em relação ao documento anterior